



## 6.1. KLACHTENREGLEMENT RNDOMWERK

### Artikel 1 – Indiening van klachten

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop RndomWerk zich jegens hem/haar heeft gedragen, schriftelijk of mondeling een klacht in te dienen bij RndomWerk.
2. Onder klacht wordt verstaan: “iedere uiting van ongenoegen jegens de handelwijze gedaan door RndomWerk of een van haar medewerkers.”
3. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager of diens gemachtigde;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

### Artikel 2 – Behandeling van klachten

1. De behandeling van de klacht vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de algemeen directeur van RndomWerk.
3. Een mondeling ingediende klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld door een niet direct betrokken medewerker.
4. Een mondeling ingediende klacht wordt op verzoek van de klager schriftelijk vastgelegd en door RndomWerk als schriftelijk ingediende klacht aangemerkt.
5. Indien onafhankelijkheid van de afhandeling van de klacht niet gewaarborgd kan worden, zal een externe, inhoudelijk deskundige benaderd worden. Beide partijen dienen het eens te zijn over de aanstelling van de onafhankelijk deskundige.

### Artikel 3 – Geen verplichting tot behandeling

1. RndomWerk is niet verplicht een klacht te behandelen als deze een gedraging betreft:
  - a. die langer dan drie maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - b. die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de administratieve rechter is onderworpen of onderworpen is geweest.
2. RndomWerk is niet verplicht een klacht te behandelen als deze niet voldoet aan de eisen, genoemd in artikel 1, tweede lid, mits de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de klacht aan te vullen.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld.

### Artikel 4 – Ontvangstbevestiging

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, van de ontvangstbevestiging en van de daarbij behorende stukken.



#### **Artikel 5 – Horen klager en beklaagde**

1. RndomWerk stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien als deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 6 – Termijn van behandeling**

1. RndomWerk handelt een klacht af binnen vier weken na ontvangst.
2. RndomWerk kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. De mededeling van verdaging vermeldt de reden van de verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

#### **Artikel 7 – Bevindingen en conclusies**

1. RndomWerk stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. RndomWerk wijst de klager in deze kennisgeving op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen, indien de beklaagde een register arbeidsdeskundige is.
3. RndomWerk draagt zorg voor registratie van de schriftelijk ontvangen klachten, de bevindingen en van de conclusies uit het onderzoek.

#### **Artikel 8 – Inwerking treding**

Dit reglement is van kracht sinds 23 mei 2019.